

# PROGRAMAS DE GOVERNO DAS SECRETARIAS DE EDUCAÇÃO E DE TURISMO, CULTURA E ESPORTE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: CONSUMIDORES E PRODUTORES DE INFORMAÇÃO

**Augiza Karla Boso  
Maria de Jesus Nascimento**

**Resumo:** Análise dos programas de Governo do Estado de Santa Catarina, em andamento no ano de 2007. Pesquisa exploratória de cunho qualiquantitativo apresentada em forma de estudo de usuário da informação. A amostra constitui-se de vinte (20) programas governamentais, sendo dez (10) da Secretaria de Estado da Educação e dez (10) da Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte. A partir dos resultados pode-se afirmar que os responsáveis e/ou programas das secretarias são ainda incipientes produtores de informação, porém abertos e receptíveis à sociedade.

**Palavras-chave:** Programas governamentais. Busca da informação. Uso da Informação. Consumidores e produtores de informação.

## 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade globalizada e pluralizada necessita-se registrar e resgatar a história do meio em que se vive e no qual se atua, além de conhecer o que acontece na esfera mundial. As pessoas necessitam de informação sobre o que acontece no mundo, no país, e principalmente no próprio estado, tanto no âmbito educacional, científico, tecnológico quanto cultural, turístico e esportivo.

Os cidadãos comuns bem como os que atuam nos programas de governo, que geram e fazem uso da informação, devem estar em constante atualização, a fim de se reciclarem e engrossarem o “caldo cultural”. McGarry (1999, p. 46) deixa claro que: “(...) o conhecimento muda; e muda, em grande parte, devido às mudanças que se verificam em nossas percepções da realidade”.

Precisa-se aprender a extrair das fontes de informação o essencial para que essas se tornem nossas aliadas, principalmente no âmbito governamental, além de gerar novos conhecimentos.

Neste contexto, desenvolve-se um estudo de usuário para conhecer as reais necessidades informacionais dos programas da Secretaria de Estado da Educação (SED) e da Secretaria do Estado de Turismo, Cultura e Esporte (STCE) de Santa Catarina, e constatar-se se além de consumidores, também são produtores de informação.

As secretarias de estado ao desenvolverem os programas de governo necessitam e utilizam informações precisas e oportunas. No mesmo tempo, as tecnologias de informação e comunicação aprimoram e facilitam o acesso, o uso e a disseminação da informação.

Para os programas de governo do Estado de Santa Catarina atingirem suas metas, seguramente é imprescindível o consumo, o uso, a produção e a disseminação de informações temáticas pertinentes à área de atuação. Portanto, verificam-se, neste estudo, as áreas temáticas mais relevantes para os programas governamentais, levantam-se as necessidades, formas de busca e uso de informação dos coordenadores e/ou responsáveis pelos Programas de Governo de cada Secretaria; identificam-se os tipos de fontes informacionais mais utilizados; detecta-se que produtos informacionais são gerados e como são disponibilizados; mensura-se a idade e constata-se a vida média e o grau de atualidade e obsolescência da literatura utilizada como base para a geração dos produtos informacionais.

Espera-se que os resultados deste estudo possam contribuir tanto com os Órgãos Governamentais, para que estes conheçam melhor suas condições informacionais e, conseqüentemente, façam melhorias nas secretarias pesquisadas, quanto para a área de estudo de usuários da informação.

Desenvolve-se uma pesquisa exploratória de cunho qualiquantitativo, ou seja, levando em conta não apenas a quantidade mas também a qualidade e a confiabilidade dos dados da pesquisa.

Esta investigação desenvolveu-se em forma de estudo de usuário junto aos coordenadores e/ou responsáveis pelos Programas de governo de Santa Catarina, vinculados às Secretarias de Estado.

Para tal adota-se o método do tipo direto, que, segundo Sanz Casado (1994) é utilizado quando se pretende que seja o próprio

usuário quem defina seus hábitos, necessidades ou o uso que faz da informação. Quando se quer conhecer os usuários profundamente, os métodos diretos levam vantagens em relação aos métodos indiretos, uma vez que mantêm contato direto com eles, ao passo que os métodos considerados indiretos não envolvem o usuário no estudo.

O instrumento de coleta dos dados constituiu-se de um questionário o qual contemplou perguntas abertas e fechadas; e a entrevista, semi-estruturada foi aplicada “*in loco*”.

A investigação foi efetuada por meio de amostragem, pois, conforme Barros e Lehfeld (2001, p.57), “[...] a observação completa de um fenômeno comumente envolve uma massa tão grande de dados, que dificultaria e prolongaria muito a análise. Portanto, o uso da amostra possibilita um trabalho científico mais adequado”.

A amostra desta pesquisa constitui-se de vinte (20) programas de governo, sendo dez (10) da Secretaria de Estado da Educação (SED) e dez (10) da Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (STCE), todos em execução no ano de 2007.

A escolha das secretarias foi feita tendo em vista a afinidade temática dos programas que desenvolvem, voltados, principalmente, à educação e à cultura e também por se considerar o tema de turismo de grande relevância, uma vez que se leva em consideração que Santa Catarina é a capital do turismo para o Mercosul.

Na SED, pesquisou-se a Diretoria de Educação Básica e Profissional, tendo em vista em que é considerada a “Espinha Dorsal” da Secretaria. Dentre os programas que estavam em desenvolvimento nesta diretoria, optou-se por trabalhar com os dez programas de maior cunho social e cujos responsáveis se disponibilizaram a responder ao questionário e à entrevista.

Considerando que na STCE os órgãos vinculados são os principais mentores responsáveis pelos programas governamentais, investigou-se: a Fundação Catarinense de Cultura (FCC), em especial a Diretoria de Difusão Artística, pois é o local em que há mais programas sendo executados - cinco; o Órgão Oficial do Turismo (Santa Catarina Turismo S/A. - SANTUR) responsável por quatro; e a Fundação Catarinense de Desportos (FESPORTE) responsável por

um, embora no site, em abril de 2007, apareçam três, apenas um programa estava sendo executado no momento da pesquisa.

Como na STCE havia dez (10) programas em desenvolvimento nos órgãos pesquisados, decidiu-se pesquisar também o mesmo número de programas na SED, o que totalizou o número de 20 programas analisados.

Os programas analisados da SED foram: Programa AMBIAL – Educação Ambiental e Alimentar; Escola Aberta à Cultura e Cidadania (EACC); Escola Pública Integrada (EPIN); Fortalecimento Pedagógico e Cultural para Negros e Negras no Ensino Médio (ODARA); Programa Casa Familiar Rural - Educação de Jovens e Adultos (EJA); Programa de Incentivo e Valorização da Formação Científica na Educação Básica (PIVEB); Programa Jovens Diplomatas Catarinenses: *mensajeros de la integración* (PJDC); Programa Jovens Embaixadores (PJEM); Programa Novos Valores (PNVA) e Saúde e Prevenção na Escola (SAPE).

Na Secretaria de Turismo, Cultura e Esporte, analisaram-se os programas da: Fundação Catarinense de Cultura (FCC); Santa Catarina Turismo S/A. (SANTUR) e a Fundação Catarinense de Desporto (FESPORTE).

Na FCC, os programas analisados foram: Centenário de Martinho de Haro (CEMH); Laboratório do Livro e da Gravura (LALG); Oficina de Arte Edições (OFAE); Oficinas Integradas e Itinerantes (OFII) e a Primeira Missa no Brasil – O Renascimento de uma Pintura (PRMB).

Na SANTUR foram: Acolhida na Colônia (ACCO); Programa de Promoção do Produto Turístico Catarinense (PPTC); Aventura Segura (PRAS) e o Programa de Regionalização do Turismo (PRTU).

Na FESPORTE, no período de levantamento dos dados, estava sendo executado apenas um programa denominado “Pintando a Liberdade” (PPLI).

## **2 A INFORMAÇÃO E AS TECNOLOGIAS NO APRIMORAMENTO DO SETOR GOVERNAMENTAL**

As tecnologias de informação e comunicação (TIC's) vieram auxiliar e acelerar, de certa forma, o processo de busca da informação para suprir as necessidades informacionais, neste caso, em específico, as necessidades dos programas de governo, principalmente pelo fator geográfico, e facilitar o desenvolvimento da *accountability* aprimorando, cada vez mais, o setor governamental.

## 2.1 Necessidade de informação

A literatura da área registra necessidade de informação como um conceito que pode ter vários significados, de acordo com Nascimento e Weschenfelde (2002) essa pode ser entendida como a carência de informação no qual o indivíduo deve suprir para realizar diversas atividades, por exemplo, uma pesquisa, auto-educação, atualização pessoal e para uma tomada de decisão no desempenho profissional.

Sanz Casado (1994, p. 24) diz que:

A necessidade é uma parte importante do processo criativo e, em algumas condições, a necessidade de informação não pode ser especificada claramente, porque não está disponível no momento ou simplesmente porque o usuário não é capaz de expressar o que necessita. (tradução nossa)

As necessidades informacionais diferem de cidadão para cidadão, de conjuntos de indivíduos para conjunto de indivíduos, podendo ser ou não transformada em demanda, ou seja, na formulação expressa de um desejo, ou no pedido de um usuário para obter uma informação à determinada unidade informacional (NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2000).

Para se conhecer a necessidade de informação é imprescindível que se realizem trabalhos de investigação, o que demanda estudos de usuários da informação. Estes estudos na

Ciência da Informação têm sido tema de pesquisa em constante crescimento. Na Inglaterra, em meados da década de 70, foi criado o *Centre for Research on User Studies* na Universidade Sheffield, com o propósito de desenvolver, apoiar e disseminar os estudos na área (BETTIOL, 1990).

Os estudos de usuários são necessários para se conhecer o fluxo informacional científico e técnico, esses são imprescindíveis para se conhecer a demanda, formas de busca, satisfação, bem como o uso das informações pelos usuários (PINHEIRO, 1982).

Figueiredo (1979) afirma que por intermédio destas pesquisas observa-se por que, como, e para que fim as pessoas usam as informações. E é mediante estes estudos que as unidades informacionais prevêm a demanda ou as alterações dessas, sendo possível obter os recursos necessários no tempo adequado.

Os profissionais da área de Biblioteconomia precisam estudar os seus usuários como indivíduos, sempre lembrando que esses são seres humanos, e por sua vez, possuem necessidades e objetivos específicos, além de corroborar para o campo de atuação do usuário, a fim de saber qual o tipo de literatura de que ele necessita, mantendo-os informados sobre a forma de organização da unidade informacional (NASCIMENTO; WESCHENFELDER, 2000).

A informação é considerada como algo objetivo com valor em potencial, na qual a acessibilidade, o contexto em que está inserida, o conhecimento dos usuários, a aplicabilidade destas informações, dentre outros fatores, poderão gerar valor informacional (BERRIEL; HEGOBURO; VICO, 1998-1999, tradução nossa).

Além de ter assumido um papel político, a informação tornou-se um fator fundamental para a reprodução do capital, atuando diretamente no sistema produtivo e governamental, uma vez que tem profunda influência na sociedade mostrando-se como um componente no processo de tomada de decisão econômica e política.

Le Coadic (1996, p. 39) discorre sobre a utilização da informação:

Usar a informação é trabalhar com a matéria

informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse objeto subsista (fala-se então de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo).

Para Lipetz (1970 apud NASCIMENTO E WESCHENFELDE, 2000, p. 03), “a compreensão a respeito do uso da informação envolve conceitos bastante abstratos de motivação humana, conceitos estes que são difíceis de serem estabelecidos e, conseqüentemente, difíceis de serem aceitos amplamente”.

Neste contexto, o conceito de necessidade e uso da informação é muito mutante e pode ser entendido sob a ótica de diferentes usuários, sistemas ou instituições.

Os coordenadores dos programas governamentais das Secretarias de Educação e de Turismo, Cultura e Esporte, por atuarem num âmbito que lidam com informações, diariamente, fazem o uso e, muitas vezes, a disseminação delas. Precisam, portanto, de informações atualizadas, rápidas e oportunas para suprir as necessidades informacionais e assim desempenharem suas funções eficazmente.

## **2.2 As tic's no setor governamental**

As mudanças e transformações que vêm ocorrendo na sociedade segundo Guimarães (2000, p. 122) “[...] não são meramente tendências ou modismos; são de fato, forças externas colossais, como a globalização, a informatização, a formação de extensas e densas teias de comunicação e informação”. A tecnologia torna-se o epicentro no qual todos interagem sistematicamente.

Corroborando com este pensamento, Bandeira (2005, p. 09) afirma que:

A abertura de canais de comunicação entre o Estado e a coletividade também se consubstancia como um modo de dar transparência governamental. Aliás, a discussão entre o Estado e os cidadãos, acerca de atos e fatos da administração pública, gera oportunidades para os governantes de modificar sua gestão, no intuito de satisfazer as necessidades e os interesses do coletivo.

As tecnologias vieram facilitar e melhorar a vida do indivíduo, mas para que isso realmente venha ocorrer é necessário que este conheça e aprenda a lidar com essas novas tendências.

Com os avanços tecnológicos, a distância geográfica deixa de ser um obstáculo, pois, com a utilização dos recursos tecnológicos, qualquer informação pode ser enviada de um local para outro em poucos minutos. Guimarães (2000, p. 132) informa que “[...] pode-se acessar bancos de dados disponíveis em qualquer lugar do mundo, em um ínfimo de tempo e com a qualidade desejada, podendo, assim, humanizar ou desumanizar o ambiente das organizações [...]”.

A informação é um elemento chave que interliga a ciência e a tecnologia, e é ela que faz surgir novos recursos tecnológicos e informacionais, assim a utilização destes recursos poderá trazer soluções inovadoras para a nossa sociedade. Conforme Castells (2006, p. 57), “as tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade”.

Sendo assim, além da geração de tecnologias de informação e comunicação, o desafio maior é transferir as informações para que toda a sociedade tenha acesso a ela. Isso depende de toda a equipe, ou seja, de quem busca a informação, de quem a transmite e de todos aqueles que direta ou indiretamente fazem o manuseio delas; entretanto compete aos profissionais das áreas, principalmente de informação e comunicação, criar novas estratégias de transferências de informações que envolvam todos os produtores e usuários (NJANE, 1995).

Segundo Bandeira (2005, p. 03) as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) apresentam-se no cenário como

“instrumentos hábeis para que os atores sociais possam exigir dos representantes da administração pública que gerenciem os órgãos estatais de forma transparente”.

Tendo em vista os benefícios e facilidades que as TIC's oferecem, verifica-se se essas estão sendo utilizadas para facilitar o desenvolvimento e o acesso aos programas governamentais, bem como a transparência e o aprimoramento nestes programas.

### **2.3 A *accountability***

Analisar os programas governamentais é de certa forma uma maneira de praticar a *accountability*, considerando que averiguar o que está sendo desenvolvido em diversos programas e, ao final, apresentar um trabalho escrito, que sirva de fonte de consulta e de divulgação deles, é um meio de dar transparência ao que está sendo feito e de facilitar a disseminação dos atos governamentais.

A disseminação destes programas é de suma importância para a população. Conforme Bandeira (2005, p. 4 e 5):

Interessante seria se o poder público, em todas as suas esferas, partisse para condutas de transparência governamental, através da acessibilidade informacional dos seus atos e decisões, da prestação de contas acerca do erário, dos resultados alcançados nos planos de governo publicados nas campanhas políticas [...]. Estas condutas fortalecem a legitimidade de um governo frente à coletividade. Por conseqüência, criam e fortalecem a confiança que o povo *a priori* deveria depositar em seus governantes.

Na conceituação da Unesco, os avanços nas tecnologias de comunicação e a Internet abriram oportunidades para transformar o relacionamento entre o governo e cidadãos, contribuindo para alcançar os objetivos da boa governança. (CUNHA, 2005, p.01)

A disseminação de informações governamentais torna-se mais um canal de comunicação com o público eleitor. Reforçando essa idéia, Bandeira (2005, p. 05) diz que “o ato de governar não se

define como um agraciamento destinado ao gestor público, mas em um múnus público, um encargo do qual deve zelar e prestar contas ao outorgante: o povo”.

A accountability surge como uma forma de dar transparência a atos governamentais, tanto na forma horizontal (fiscalização entre os próprios órgãos do governo) quanto na vertical (as pessoas fiscalizando os órgãos do governo).

Neste contexto, ao se analisar os programas, estamos de certa forma praticando a accountability vertical.

### **3 ANÁLISE E RESULTADOS**

Os resultados desta pesquisa refletem as respostas dos entrevistados e apresentam-se em quatro etapas: as características do pessoal; os programas, as necessidades, formas de busca e uso da informação; a execução do programa, e os programas enquanto produtores de informação.

#### **3.1 Característica do pessoal responsável pelos programas**

Abordam-se as principais características dos responsáveis pelos programas, que responderam ao questionário e à entrevista.

Os questionários aplicados aos coordenadores e/responsáveis pelos vinte programas analisados foram respondidos por doze (12) coordenadores e/ou responsáveis por eles. Observa-se que o total de 12 respondentes não corresponde exatamente ao número de programas, porque três coordenadores são responsáveis por mais de um programa: um da Secretaria de Estado da Educação (SED) é responsável por dois programas; um da Santa Catarina Turismo S/A. (SANTUR) responde por quatro programas; e um da Fundação Catarinense de Cultura (FCC) responde por cinco programas.

##### ***3.1.1 Perfil dos coordenadores e/ou responsáveis dos programas***

Dentre os entrevistados, 75% são do sexo feminino. Esse índice pode ser decorrente do fato de a maioria dos respondentes pertencerem à área de Educação, onde há certa predominância de profissionais do sexo feminino. A quase totalidade dos responsáveis pelos programas, com exceção de um entrevistado, possui pós-graduação, 66,67% são especialistas, há dois mestres, um em Educação e outro em Educação e Cultura e apenas um único doutor em Gestão Ambiental.

Os resultados apontam um bom índice de capacitação dos respondentes, principalmente na SED. Pelo nível de instrução deles, pode-se inferir que são profissionais aptos a coordenarem os programas governamentais.

Quanto ao conhecimento de idiomas, 25% dos coordenadores responderam que, além do português, têm conhecimento de apenas um idioma, 16,67% conhecem dois e 16,67% têm conhecimento de três línguas estrangeiras, portanto, podem ser considerados políglotas. No entanto, 41,66% dos entrevistados não conhecem nenhum idioma estrangeiro.

Dos respondentes, 58,33% têm conhecimento de espanhol, língua importantíssima para quem atua em programas que mantêm contato com o Mercosul, 41,66% citaram ter conhecimento em inglês, idioma oficial da comunicação científica internacional e de grande utilidade para a uso das tecnologias da informação, o alemão e o francês foram citados apenas uma vez, respectivamente por um coordenador da SED e um da STCE, portanto podem ser considerados casos isolados.

Destes resultados, pode-se inferir que apesar da importância da língua estrangeira como meio de comunicação internacional, o inglês não é imprescindível para o desenvolvimento das atividades dos programas governamentais.

### ***3.1.2 Pessoal que atua nos programas e seu aperfeiçoamento***

Enquanto 20% dos programas atuam com um significativo número de participantes da secretaria ao qual estão vinculados, 80%,

são desenvolvidos sem contar com um expressivo envolvimento do pessoal da própria secretaria. Constatou-se que os coordenadores e/ou responsáveis que atuam juntamente com poucas pessoas vinculadas à secretaria de origem contam com a colaboração de outras secretarias de estados ou até mesmo de outros órgãos e instituições nacionais e internacionais, o que provavelmente ajuda a impulsionar o desenvolvimento do programa e proporciona mais visibilidade, tanto na sociedade local quanto além fronteiras.

Destes 80% dos programas, 30% contam com a participação de 3 a 5 pessoas da secretaria a que estão vinculados; 20% incluem de 6 a 8 e os 30% restantes envolvem de 10 a 14 pessoas da própria secretaria.

Enquanto quatro programas, PIVEB, PRMB, PPTC e LALG, que correspondem a 20% do total, têm respectivamente 20, 20, 23 e 24 participantes da própria secretaria, número relativamente alto, se comparado com os demais. Os programas PIVEB, PRMB e LALG não atuam em colaboração com outras secretarias, mas fazem parcerias com até quatro instituições e/ou órgãos externos.

Observa-se que quanto menor o número de parcerias, maior o envolvimento do pessoal da própria secretaria, embora o Programa PPTC fuja à regra, pois, além dos 20 participantes da secretaria ele mantém vínculo com mais outras sete secretarias e 14 instituições, o que se justifica pela característica desse programa exigir um maior número de parcerias pelo fato de promover o turismo catarinense.

Para um programa cumprir seus objetivos necessita da atuação de profissionais habilitados, daí a importância do aperfeiçoamento dos envolvidos, principalmente os vinculados às Secretarias, para assim dar exemplo aos parceiros e melhor atender aos beneficiados do programa. Dos tipos de aperfeiçoamento citados pelos entrevistados, destacam-se 24% com contatos pessoais, 17,1% com cursos e seminários, 14,6% referentes a palestras e 11% a reuniões e workshops.

### **3.2 Caracterização dos programas analisados**

Os programas governamentais têm objetivos e características próprias, peculiares às suas áreas temáticas e à secretaria a que estão vinculados e, quase sempre atuam em colaboração com outras secretarias de estado e/ou em parcerias com instituições e órgãos externos.

### ***3.2.1 Colaboração de outras secretarias de governo com os programas***

Dos vinte programas pesquisados, 55% atuam em colaboração com outras secretarias além da que está vinculado e 45% desenvolvem programas restritamente na secretaria de origem.

Dentre os programas que atuam em colaboração, o Programa Novos Valores da SED envolve 19 secretarias e o Programa de Promoção do Produto Turístico Catarinense da STCE envolve sete. Os demais se relacionam com, no máximo, três.

Os programas buscam colaboração nas secretarias que atuam em áreas temáticas afins ou por motivos necessários à execução. Observa-se que a colaboração ainda não é exercida em todos os programas, tanto pelas peculiaridades quanto por contarem com uma expressiva participação do pessoal da própria secretaria.

### ***3.2.2 Parcerias com Instituições/Órgãos***

Relativo aos programas, 90%, atuam em parceria com instituições e órgãos nas esferas municipais, estaduais, nacionais e internacionais e 10% não citaram nenhum tipo de parceria.

Enquanto na SED dez programas atuam em parcerias com instituições e/ou órgãos, na STCE apenas oito exercem atividades em parcerias. Dentre os programas que colaboram com universidades sete são da SED e quatro são na STCE. As universidades citadas pelos programas foram: a Universidade Federal de Santa Catarina e as Universidades do Sistema ACADE – Associação Catarinense das Fundações Educacionais.

O programa que manteve contato com o maior número de instituições, além das secretarias de Estado, foi o EJA. Das 17 que estabeleceu contato destacam-se: Sadia, Perdigão, Hering, Teca, Frigorífico Aurora, Associação Regional das Casas Familiares Rurais do Sul do Brasil (ARCAFAR), Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), etc. O LALG mencionou apenas a Editora Noa Noa, e o PPLI, o Ministério do Esporte.

Chama-se a atenção para o fato de que apenas um programa, PIVEB, citou a Sociedade Brasileira para o Progresso de Ciência (SBPC), talvez por ser esse o único programa com a área temática voltada ao desenvolvimento científico.

Das parcerias internacionais destacam-se a entidade francesa “*Accueil Paysan*”, a embaixada e o consulado dos Estados Unidos no Brasil.

### ***3.2.3 Áreas Temáticas Para o Desenvolvimento dos Programas***

Levando-se em consideração as características próprias de cada secretaria e as peculiaridades de cada programa, em função das áreas de atuação, faz-se esta análise por secretarias, embora as diferenças não sejam tão significativa, tendo em vista que, de certa forma, ambas desenvolveram programas de cunho social no âmbito da educação, cultura e turismo, e com vistas ao público alvo, à população catarinense e ao Mercosul.

Na Secretaria de Estado da Educação – SED as áreas temáticas apontadas como imprescindíveis para os programas da SED, citadas por 100% dos respondentes foram educação e ensino, o que é óbvio por ser este o objetivo maior e razão de ser desta Secretaria. O tema cidadania é indispensável para o desenvolvimento de 80% dos programas e 60% para tecnologia.

Na Secretaria do Estado de Turismo, Cultura e Esporte – STCE as áreas temáticas consideradas vitais para os programas afirmadas por 100% dos respondentes foram educação, seguida de ensino, cultura, tecnologia, cidadania e artes com respectivamente

90%, 80%, 70%, 70% e 60%. As áreas consideradas relevantes são lazer, com 70% das respostas, minorias sociais e recreação com 60% cada.

### **3.3 Formas de busca e uso da informação para execução dos programas**

A informação é um recurso básico inevitável à formulação de estratégias e para as tomadas de decisões na execução dos programas, a fim de atender às necessidades e às exigências da população. Conseqüentemente, as unidades de informação deveriam ser peças fundamentais ao planejamento e execução dos programas.

Descrevem-se aqui as formas de busca e uso da informação, as fontes e os meios mais utilizados para planejar, desenvolver e gerar produtos e serviços, assim como as tecnologias de informação e comunicação como facilitadoras do acesso à informação.

Constatou-se que na Secretaria de Estado da Educação há uma Biblioteca, com bibliotecário, mas segundo a maioria dos coordenadores essa não atende às necessidades dos programas de governo. Apenas cinco coordenadores utilizam-na para realizar pesquisas referentes às temáticas dos programas.

Dos entrevistados, cinco afirmaram que na SED há um arquivo, e apenas três disseram que há um centro de informação e documentação. Na STCE, precisamente na SANTUR, também há uma Biblioteca e um Centro de Informação e apesar de não haver nenhum bibliotecário atuando, segundo os coordenadores e /ou responsáveis pelos programas, essas respondem parcialmente às suas necessidades.

Na FCC, constatou-se também a existência de uma biblioteca sem bibliotecário e os responsáveis pelos programas não a utilizam como fonte de pesquisa, pois alegam não atender às suas necessidades informacionais; logo buscam informações em outras fontes.

Apesar do ínfimo número de bibliotecários nas Unidades Informacionais de ambas as secretarias todos os respondentes

afirmaram da importância da atuação de um profissional especializado, a fim de facilitar a busca e recuperação de informações.

Observou-se que os programas fazem uso de diferentes fontes de informação, pertinentes às suas respectivas áreas de atuação, para o planejamento, desenvolvimento e geração dos produtos.

Segundo os respondentes, cerca de 80% dos programas da SED utilizam a World Wide Web - www - para fazer seu planejamento, 100% utilizam na execução e 90% na hora de gerar os produtos. Os livros, embora utilizados por 70% dos programas na hora do planejamento e desenvolvimento, na geração dos produtos foram utilizados por apenas 40% dos programas.

Na STCE, 100% dos programas citaram a utilização do telefone na hora de planejar, desenvolver e gerar produtos informacionais. Enquanto 90% dos programas usam outras unidades para planejar, 100% as utilizam na hora de desenvolver e gerar os produtos. As outras unidades informacionais citadas são: Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC); Ministério do Turismo; Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR); Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura (ABETA); Instituto de Hospitalidade; Editora Noa Noa; Embaixada e consulado americano, canadense e alemão; e Unidades Informacionais do Programa Pintando a Liberdade de outros estados brasileiros, como por exemplo em Brasília e na Bahia.

Notou-se que embora utilizando diferentes programas de informática, todos os respondentes consideraram que as Tecnologias de Informação e Comunicação têm facilitado o acesso e a disseminação de informações pertinentes aos programas de governo.

O *Word* e a Internet são utilizados por 70% dos programas da SED e por 50% da STCE, o *Power Point* é utilizado por 50% de cada secretaria; o *Excel* por 40% da SED e 50% da STCE. Apenas 5% dos programas da SED, que corresponde a um programa, utilizam o *Movie Maker* e 5% da STCE utiliza *Foto Shop* e o *Disco Flesh*.

Enquanto 60% dos coordenadores consideram necessário que os integrantes dos programas tenham conhecimento de informática, 40% afirmam que esse conhecimento não é necessário.

### **3.4 Programas enquanto produtores de informação**

Constatou-se que 95% são, além de consumidores, produtores de informação, pois geram produtos e os disponibilizam à população fortalecendo assim a confiança do povo e dando maior transparência e legitimidade dos atos governamentais no que diz respeito aos programas de governo, isto é, praticando a *accountability* vertical.

#### **3.4.1 Produtos gerados pelos programas**

Quanto aos produtos, 60% dos programas afirmaram que geram folders, 40% informativos eletrônicos, 35% informativos impressos; 25% livros e relatórios eletrônicos, enquanto que relatórios impressos, cartazes e boletins eletrônicos são gerados por 20% dos programas e apenas 5% dizem gerar DVD, CD, almanaques, mapas, manuais e livretos.

As informações produzidas são disponibilizadas por diversificados meios eletrônicos, impressos e pela mídia, cujo mais utilizado para disponibilizar informações é o site.

Chama-se a atenção ao fato de que os produtos gerados pelos programas da STCE, particularmente os da SANTUR, tais como mapas, folders, livretos etc., são disponibilizados em vários idiomas: Português, Espanhol, Inglês, Francês, Italiano, Alemão, Polonês, Chinês – Mandarim, Japonês etc. Isto ocorre devido ao público alvo ser turistas brasileiros e estrangeiros, principalmente os do Mercosul, o que justifica o maior uso do Espanhol, tanto pela proximidade geográfica e afinidade lingüística quanto pela intenção de integração dos países da região.

Os programas da SED e da STCE disponibilizam informações que permitem à população verificar e compreender o que está acontecendo nos programas, ou seja, facilitam o chamado

*accountability* vertical que é feita tanto pelos acessos aos produtos informacionais, quanto por meio de: 80% dos programas citados por visitas “in loco” e correspondências eletrônicas; 35% dos programas referiram-se aos telefonemas; 25% dos programas mencionaram correspondências via correio e 5% fizeram menção aos seminários.

Em síntese, os produtos gerados pelos programas; as TIC’s e os meios tradicionais de contatos e comunicação constitui-se em instrumentos facilitadores do *accountability* vertical.

### ***3.4.2 Grau de atualização e obsolescência da literatura que serve de base para gerar os produtos informacionais***

O grau de atualização ou obsolescência da literatura é determinado aqui pela idade das referências que constam na bibliografia dos produtos informacionais, uma vez que a diferença entre o ano da publicação do documento citado e a data da publicação da obra analisada, expressa na Tabela 1 em t-0 até t-53, o que significa o tempo decorrido entre a publicação e o ano da citação, ou seja, t-0 corresponde à obra citada no mesmo ano em que foi publicada, em t-1 com um ano de publicação assim sucessivamente.

Dentre os programas pesquisados na SED e na STCE que geraram produtos informacionais, apenas 25% especificam bibliografia em suas publicações, portanto, as referências que aqui são analisadas serviram de base teórica apenas para a geração desses produtos, correspondentes a cinco livros com um total de 168 itens referenciados, dos quais cinco não especificaram a data de publicação e por isto não foram inclusos nesta análise.

Embora a maior incidência de referência (14,11%) recaia em t-0, ou seja, em obras publicadas no mesmo ano em que foram citadas, mais da metade da literatura citada (56,44%) ocorreu em t-6; portanto, a vida média das referências utilizadas é de 6 (seis) anos.

Observa-se ainda, na Tabela 1, que obras entre 23 e 53 anos continuam sendo citadas e que duas obras foram citadas com

exatamente 33 anos, o que leva a se conjecturar que são obras clássicas para a área temática dos programas.

Embora tenha ocorrido uma dispersão de referência com idades elevadas, mais da metade foram citadas com seis ou menos anos, portanto pode-se afirmar que a literatura utilizada como base para geração dos produtos é relativamente atualizada.

**Tabela 1:** Idade da literatura citada nos produtos informacionais dos programas da SED e da STCE

T	2002	2005	2006	2007	Total	%	Σ %
t-0	01	01	20	01	23	14,11	14,11
t-1	01	04	07	06	18	11,04	25,15
t-2	-	-	10	02	12	07,36	32,51
t-3	-	-	05	01	06	03,68	36,19
t-4	-	01	07	05	13	07,98	44,17
t-5	01	01	06	01	09	05,52	49,69
<b>t-6</b>	01	01	05	04	11	06,75	<b>56,44</b>
t-7	01	-	09	01	11	06,75	63,19
t-8	02	-	07	02	11	06,75	69,94
t-9	02	01	01	01	05	03,07	73,01
t-10	-	-	03	04	07	04,29	77,30
t-11	03	-	-	03	06	03,68	80,98
t-12	-	-	-	-	00	00,00	80,98
t-13	01	-	-	03	04	02,45	83,43
t-14	-	-	01	01	02	01,24	84,67
t-15	01	-	01	-	02	01,24	85,91
t-16	-	-	-	01	01	00,61	86,52
t-17	-	-	-	01	01	00,61	87,13
t-18	-	-	-	02	02	01,24	88,37
t-19	-	-	02	02	04	02,45	90,82
t-20	-	-	-	01	01	00,61	91,43
t-21	-	-	-	04	04	02,45	93,88
t-23	-	-	01	-	01	00,61	94,49
t-24	-	-	01	-	01	00,61	95,10
t-28	01	-	-	-	01	00,61	95,71
t-29	-	-	-	01	01	00,61	96,32
t-30	-	-	-	01	01	00,61	96,93
t-32	-	-	-	01	01	00,61	97,54
t-33	01	-	-	01	02	01,24	98,78
t-45	-	-	-	01	01	00,61	99,39
t-53	-	-	-	01	01	00,61	100,00

Total	16	09	86	52	163	100,00	
-------	----	----	----	----	-----	--------	--

**Fonte:** Dados da Pesquisa

\*Sem Data: 3 ref. – 2007 e 2 ref. – 2006.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é inevitável para o planejamento, execução e geração de produtos e serviços dos programas da Secretaria de Estado da Educação e da Secretaria do Estado de Turismo, Cultura e Esporte de Santa Catarina. A existência de unidades de informação para atender às necessidades informacionais dos programas é escassa. Por isso os coordenadores buscam informações para subsidiar o planejamento, execução e geração de seus produtos, nas mais variadas fontes e meios, destacando-se o uso do www nos programas da SED e a predominância de telefone na STCE.

Embora a importância do bibliotecário tenha sido apontada como facilitador da busca e recuperação da informação, esse não exerce plenamente suas funções nas unidades informacionais. O papel do bibliotecário vem sofrendo mutações no decorrer dos anos e estas mudanças são reflexos das exigências da sociedade, da proliferação e do rápido crescimento da informação divulgada nos mais diversos meios e suportes. Portanto, o bibliotecário poderia ter uma participação mais ativa nos programas, bem como contribuir de forma rápida e eficaz no processo de busca e disseminação da informação.

Os programas, ainda que centrados nas mãos de poucas pessoas, são coordenados por profissionais, predominantemente do sexo feminino, com boa formação acadêmica, conhecimento de idiomas estrangeiros e em constante aperfeiçoamento e atualização, demonstrando aptidão à função que exercem.

O domínio de idiomas estrangeiros, principalmente do espanhol, é de extrema importância, pois, tanto no que diz respeito à capacidade dos coordenadores para gerir os programas quanto para a execução, contam, em alguns casos, com a participação dos países do

Mercosul, ou, em outros, têm como foco principal promover a reflexão sobre a importância do espanhol ou oferecer a prestação de serviço aos turistas que falam essa língua.

Pelas características peculiares de cada programa é importante o acesso de forma rápida e precisa às informações interdisciplinares, imprescindíveis e pertinentes às áreas temáticas dos programas e que deveriam estar disponíveis nas secretarias mentoras dos programas, embora o acesso tem sido facilitado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, o que demonstra que o uso da informática já é uma praxe nestes estabelecimentos.

Dos programas, 90%, atuam em parcerias com outras secretarias, instituições e órgãos, inclusive com instituições estrangeiras, porém apenas 45%, utilizam fontes estrangeiras para suprir as carências da literatura nacional nas respectivas áreas de atuação e para conhecerem programas de outros países que poderiam ser adaptados à realidade dos programas locais.

Além de consumidores, os responsáveis e/ou programas são produtores de informação, uma vez que geram os mais variados tipos de produtos informacionais, principalmente para divulgar o turismo em Santa Catarina, cujos produtos são tanto em português quanto em outros idiomas. Embora somente 25% dos programas tenham especificado a bibliografia usada como base para a elaboração dos produtos informacionais, foi possível levantar a idade da literatura e determinar a vida média, que é de seis anos, ou seja, utilizam uma bibliografia relativamente recente, entretanto não tão atual para o enfoque temático de programas em plena fase de execução.

Os produtos informacionais gerados pelos programas e as TIC`s foram fatores determinantes para facilitar o acesso às ações dos programas, permitindo assim que a população verifique e, de certa forma, fiscalize as ações governamentais, podendo assim afirmar que acontece a *accountability* vertical.

## **REFERÊNCIAS**

ABETA - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DO TURISMO DE

AVENTURA . **Programa Aventura Segura**: qualificação e certificação do turismo de aventura. Disponível em:

[http://www.abeta.com.br/aventurasegura/pgn.asp?id\\_pg=2&nivel=2&n1id=1&n2id=2](http://www.abeta.com.br/aventurasegura/pgn.asp?id_pg=2&nivel=2&n1id=1&n2id=2) Acesso em: 20 out. 2007.

BANDEIRA, A. A. Informação e exercício da accountability. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO , 6., 2005, Salvador . **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em:

<http://www.cinform.ufba.br/vianais/docs/AlineAlvesBandeira.pdf> Acesso em: 12 abr. 2007.

BARROS, A. de J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. 12. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

BERRIEL, G.; HEGOBURU, L.; VICO, A. El legislador como usuario de información. **Informatio**, v.3, n.2, p. 163 –180, 1998/1999.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **R. Bibliotecon. Brasília**, v. 18, n.1, p. 59-69, 1990.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CUNHA, M. A. V. C. da. Meios eletrônicos e transparência: a interação do vereador brasileiro com o cidadão e o poder executivo In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADOS Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago (Chile) **Anais eletrônicos...** Santiago, 2005. Disponível em:

<http://www.clad.org.ve/fulltext/0052542.pdf> Acesso em: 06 nov. 2007.

FESPORTE – Fundação Catarinense de Desportos. **A Fundação**. Disponível em: <http://www.sol.sc.gov.br/fesporte/paginasprincipais/framegeral.asp> . Acesso em: 27 set. 2007.

FIGUEIREDO, N. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

GUIMARÃES, M. L. dos S. Informação e transferência de tecnologia. **Inf & Soc. : Est.**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 122- 137, 2000.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119 p.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MINISTÉRIO DO ESPORTE. **Pintando a Liberdade**. Disponível em:

<http://portal.esporte.gov.br/pintando/default.jsp> . Acesso em 30 out. 2007.

NASCIMENTO, M. de J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 252-289, 2002.

NASCIMENTO, M. de J.; WESCHENFELDE, S. **Necessidade de informação do político catarinense**: estudo de usuário aplicado aos deputados estaduais. Florianópolis: UDESC – CNPq/PIBIC. Relatório de pesquisa, 2000. 68 p.

NJANE, k. A socialização de informações científicas como medida de ação comunicativa: a concepção de um núcleo de informação e documentação na área de violência e saúde. **Inf. Soc.:** Est., João Pessoa, PB, v. 5, n. 1, p. 85-93, 1995.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuário da informação:** o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC - livros técnicos e científicos, 1982. 66p.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Pirámide, 1994.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Educação – SED. **Histórico.**

Disponível em:

[http://www.sed.sc.gov.br/joomla/index.php?option=com\\_content&task=view&id=25&Itemid=68](http://www.sed.sc.gov.br/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=68) . Acesso em: 28 set. 2007.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte – STCE.

**A missão e desafios da SOL.** Disponível em:

<http://www.sol.sc.gov.br/paginas/missaoedesafios.htm> . Acesso em: 26 set. 2007.

SANTUR - Santa Catarina Turismo S/A. **Apresentação.** Disponível em:

<http://www.sol.sc.gov.br/santur/Apresentacao.asp> . Acesso em: 26 set. 2007.

---

*GOVERNMENTAL PROGRAMS FROM THE SANTA CATARINA STATE  
DEPARTMENTS OF EDUCATION AND TOURISM, CULTURE AND SPORTS:  
CONSUMERS AND INFORMATION PRODUCERS*

*Abstract: Analysis of Santa Catarina governamental programs, which were in progress during 2007. Exploratory research of quali-quantitative approach, presented as an information user survey. The sample consists of twenty (20) governmental programs, ten (10) from the Department of Education and ten (10) from the Department of Tourism, Culture and Sports. Through data obtained it is possible to state that people in charge and/or programs from both Departments still are budding information producers, nonetheless, they are open and responsive to society.*

*Keywords: Governamental program. Information search. Information use. Consumers and information producers.*

---

**Augiza Karla Boso**

Bacharel em Biblioteconomia Gestão da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina, Bibliotecária CRB 14/1092

E-mail: [augiza@yahoo.com.br](mailto:augiza@yahoo.com.br)

**Maria de Jesus Nascimento**

Doutora em Ciência da Informação, Professora da Universidade do Estado de Santa Catarina, E-mail: [jesusnascimento@hotmail.com](mailto:jesusnascimento@hotmail.com)

Artigo:

Recebido em: 29/05/2008

Aceito em: 30/08/2008